

BAB V

KESIMPULAN IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus Trans Jogja, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin laki-laki (54%), yang berusia 20-29 tahun (53%), dan lama menggunakan bus Trans Jogja antara 1-2 tahun (38%).
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa tanggapan konsumen terhadap faktor harga, ketepatan waktu, jaminan keselamatan dan fasilitas dalam keadaan baik dan hal ini diikuti dengan kepuasan konsumen untuk menggunakan kembali jasa bus Trans Jogja.
3. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 2,610 + 0,209X_1 + 0,241X_2 + 0,229X_3 + 0,184X_4$$

Keterangan :

Y = Kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus Trans Jogja

X_1 = Variabel Harga

X_2 = Variabel Ketepatan Waktu

X_3 = Variabel Jaminan Keselamatan

X_4 = Variabel Fasilitas

4. Hasil pengujian secara individu uji t menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa faktor harga, ketepatan waktu, jaminan keselamatan dan fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga apa bila faktor harga, ketepatan waktu, jaminan keselamatan dan fasilitas semakin baik maka kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus Trans Jogja juga akan meningkat.
5. Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat diketahui bahwa faktor ketepatan waktu, harga dan jaminan keselamatan mempunyai tingkat signifikansi yang lebih besar daripada variabel fasilitas, ini menunjukkan bahwa, ketepatan waktu, merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus Trans Jogja.
6. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa, semua variabel penelitian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus Trans Jogja.
7. Nilai koefisien determinasi (R^2) dari nilai $R = 0,701$ artinya variabel harga, ketepatan waktu, jaminan keselamatan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Jogja mempunyai hubungan yang kuat sedangkan R^2 sebesar 0,491 artinya sebesar 49,1% menyumbangkan perubahan variabel X terhadap Y dan sisanya sebesar 50,9% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dipenelitian ini.

B. Implikasi

Hasil penelitian ini mempunyai implikasi bahwa variabel harga (X_1), ketepatan waktu (X_2), jaminan keselamatan (X_3) dan fasilitas (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Jogja.

Mengingat bus Trans Jogja dapat menjadi transportasi andalan bagi masyarakat Yogyakarta dan bagi para wisatawan yang ingin berkeliling kota Yogyakarta, maka Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi sebagai pihak yang terkait harus meningkatkan kelancaran, keamanan, kenyamanan dan kualitas pelayanan para pengguna jasa bus Trans Jogja.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data serta kesimpulan maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Dengan diketahuinya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus Trans Jogja maka pihak PT Jogja Tugu Trans harus memperhatikan faktor-faktor harga ketepatan waktu, jaminan keselamatan dan fasilitas dalam pengambilan kebijaksanaan pemasaran.
2. Ketatnya persaingan serta untuk menjaga konsumen agar tidak beralih ke moda transportasi yang lain, maka perusahaan hendaknya memperhatikan dan meningkatkan kualitas jasanya dengan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen.

3. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya disarankan ada tambahan variabel lain untuk diteliti seperti kualitas pelayanan, lokasi dan citra merek.

DAFTAR PUSTAKA

- Assael H. 2007. *Customer behavior and marketing action*. Boston Assachusetts: PWS- Kelling Publishing Company.
- Assauri, Sofyan. 2005. *Manajemen pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariatif Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Hill, San dan Ricdfick Daniel. 2004. *Radical Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ikasari, Ajeng Utami. 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Penumpang KA Kaliagung Mas Di Stasiun Pancol Semarang)*. Skripsi. Semarang : Universitas Diponogoro.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi , dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran, jilid 1, Edisi Ketigabelas*. Jakarta : Erlangga.
- Lovealock, Christopher et al. 2011. *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1 edisi ketujuh*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Empat
- Lyhe, Jhon F. 2008. *Cara Jitu Memuaskan Pelanggan*. Jakarta : Abdi Tandhur.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pamugkas, Septiyana. 2014. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Bus Trans Jogja (Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Jasa Bus Trans Jogja di Yogyakarta)*. Skripsi. Yogyakarta : Universitas PGRI Yogyakarta.
- Shindler, S Pamela dan Donald R Cooper. 2006. *Business Research Methods Ninth Edition*. Hill : Mc Graw.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.

- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Sumarni, Murti. 2011. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta : Liberty.
- Susarto. 2004. *Prinsip – prinsip Pemasaran*. Yogyakarta : Amus.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Jakarta : Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Wardhani, Estie Kusuma. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan, (Srudi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang – Jakarta)*. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Penguna Jasa Bus Trans Jogja

Dengan hormat,

Dengan ini saya mohon kesedian bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu sejenak guna membantu mengisi kuisisioner yang saya sediakan dan sudikah kiranya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuisisioner tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Adapun kuisisioner ini saya perlukan dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul “ ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA BUS TRANS JOGJA”. Guna memenuhi kelengkapan akademik dalam meraih gelar kesarjanaan di universitas PGRI Yogyakarta, Strata Satu Program Studi Manajemen.

Apa bila pernyataan yang kurang berkenan di hati Bapak /Ibu /Saudara /Saudari, saya mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Yogyakarta, Oktober 2015

Hormat saya

(Ronaldo)

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA BUS TRANS JOGJA

KUISIONER

Berilah tanda (X) untuk jawaban yang sesuai dengan karakteristik anda.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Pekerjaan :
3. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Usia anda saat ini
 - a. 12 – 19 tahun
 - b. 20 – 29 tahun
 - c. 30 – 39 tahun
 - d. 40 – 49 tahun
 - e. Diatas 50 tahun
5. Berapa lama anda menggunakan jasa bus Trans Jogja
 - a. Pertama kali
 - b. < 6 bulan
 - c. > 1 tahun
 - d. > 3 tahun
 - e. > 5 tahun

KUISIONER

Berilah tanda (✓) pada jawaban yang paling anda anggap benar.

A. HARGA

No	Pernyataan	Sangat setuju	setuju	netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Tarif bus Trans Jogja sebesar Rp. 3600 sekali jalan sesuai dengan jasa yang diberikan.					
2	Tarif tiket berlangganan bus Trans Jogja, sebesar Rp. 1800 sekali jalan sesuai dengan harapan.					
3	Penggunaan e-tiket berlangganan dengan cara tap dimesin sangat mudah.					
4	Saya selalu menggunakan tiket single trip (sekali jalan) setiap bepergian menggunakan bus Trans Jogja.					
5	Saya selalu menggunakan tiket berlangganan setiap kali bepergian dengan menggunakan bus Trans Jogja					

B. KETEPATAN WAKTU

No	Pernyataan	Sangat setuju	setuju	netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Bus yang saya tunggu selalu tepat waktu.					
2	Interval kedatangan bus dengan jalur yang sama adalah 15 menit.					
3	Saya ingin bus Trans Jogja selalu <i>on time</i> , tepat waktu sesuai interval yang telah ditetapkan					
4	Saya pernah menugu bus Trans Jogja kurang dari 15 menit.					
5	Saya sering menugu bus Trans Jogja lebih dari 15 menit					

C. JAMINAN KESELAMATAN

No	Pernyataan	Sangat setuju	setuju	netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Dalam menggunakan bus, sopir selalu dalam kecepatan normal.					
2	Bila dalam perjalanan kondisi bus tiba-tiba mogok, sopir dan pramugara tidak menelantarkan penumpang.					
3	Kondisi bus Trans Jogja saat ini masih layak jalan.					
4	Saat kondisi bus penuh, sopir memacu bus dalam kecepatan normal.					
5	Selama melakukan perjalanan dengan bus Trans Jogja, barang bawaan aman.					

D. FASILITAS

No	Pernyataan	Sangat setuju	setuju	netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Fasilitas di halte bus Trans Jogja (kursi tunggu, kipas angin, tempat sampah, layar LED dan peta) suda sesuai					
2	Fasilitas di bus Trans Jogja (kursi, pegangan tangan, AC, pengharum ruangan tempat sampah, pemecah kaca, alat sensor kartu tiket, pintu darurat, layar informasi & peta) sudah sesuai.					
3	Halte portabel sangat membantu penggunaan jasa bus Trans Jogja.					
4	Jumlah armada bus Trans Jogja perlu ditambah.					
5	Petugas bus maupun petugas halte selalu memberikan informasi yang benar tentang jalur, dan tujuan bus.					

E. KEPUASAN

No	Pernyataan	Sangat setuju	setuju	netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	Saat beraktivitas, bus Trans Jogja selalu menjadi pilihan transportasi saya					
2	Saya sudah lama menggunakan jasa bus Trans Jogja (lebih dari 1 tahun)					
3	Saya pernah mengirim pesan keluhan melalui <i>cell center</i> Trans Jogja, dan di tanggapi oleh pihak Trans Jogja.					
4	Saya merasa lebih mudah menjangkau tempat tujuan dengan menggunakan bus Trans Jogja.					
5	Pelayanan yang memuaskan membuat saya enggan untuk beralih ke moda transportasi lainnya.					

No	X1					X2					X3					X4					Y						
RESPONDEN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	3	4	5	3	3	18	2	2	5	3	2	14	4	5	4	19	2	2	4	5	17	3	4	3	4	17	
2	3	5	2	1	1	12	2	5	5	1	14	2	3	4	2	13	2	3	3	5	18	3	1	1	3	11	
3	4	3	4	3	3	17	2	3	2	3	12	2	2	3	2	11	2	3	2	4	13	3	2	3	2	13	
4	3	2	1	3	3	12	2	2	4	3	15	4	3	4	3	17	4	3	4	2	16	3	3	2	2	13	
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	2	18	2	4	4	3	17	3	2	3	2	11	
6	3	4	4	4	4	19	2	3	5	2	14	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	3	2	3	2	13	
7	4	4	4	4	4	20	4	2	4	3	17	4	4	4	2	18	2	4	4	3	17	5	1	2	4	16	
8	4	4	3	4	2	17	4	4	3	4	19	4	4	4	3	19	4	4	4	4	20	4	4	3	5	4	20
9	4	4	5	4	2	19	3	3	4	4	18	4	4	4	3	19	4	4	4	3	19	4	4	3	4	19	
10	3	3	4	3	3	16	3	2	3	2	12	3	2	4	4	16	4	4	3	18	3	3	1	3	3	13	
11	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	18	5	4	4	3	20	2	4	4	5	20	4	3	1	4	16	
12	4	4	4	3	3	18	3	3	2	2	13	3	4	4	3	17	4	4	4	4	20	3	3	2	4	16	
13	4	4	5	4	4	21	4	3	5	3	18	4	4	4	4	20	4	4	3	19	3	3	3	4	3	16	
14	3	4	3	3	3	16	3	3	5	3	18	4	3	4	5	19	4	3	4	16	4	3	4	3	4	18	
15	3	5	4	3	3	18	4	3	3	3	17	4	4	4	3	18	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15	
16	4	3	3	3	1	14	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	
17	4	4	4	3	3	18	3	4	5	3	18	3	4	5	3	18	3	3	3	17	3	3	1	3	3	13	
18	3	4	4	4	3	18	3	3	5	3	17	4	3	5	4	19	3	3	5	21	3	2	1	3	3	12	
19	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	17	3	4	3	3	16	3	3	5	4	18	3	2	2	3	13	
20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	20	1	2	4	2	12	4	4	4	4	20	4	3	4	4	19	
21	3	4	5	3	3	18	2	4	5	3	18	3	3	4	4	17	4	4	5	23	3	3	1	4	5	16	
22	2	4	3	3	4	16	2	3	4	3	13	3	4	2	4	16	4	4	3	20	4	4	3	3	3	17	
23	3	4	4	4	5	20	4	3	5	4	19	5	4	4	4	21	3	4	4	5	21	4	4	5	4	22	
24	4	4	4	3	3	18	3	3	4	3	16	3	3	4	4	17	4	4	4	3	19	3	3	3	4	16	
25	4	5	4	3	3	19	3	3	4	3	16	3	3	3	3	16	4	4	4	3	19	4	3	4	3	18	
26	5	5	5	3	3	21	3	3	3	3	15	4	4	4	3	18	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	
27	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	15	4	3	3	3	17	4	4	3	18	3	2	3	4	4	16	
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	3	19	4	4	4	4	20	
29	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	25	5	5	5	1	21	5	5	1	21	2	3	5	5	5	20	
30	4	4	5	2	4	19	3	3	4	4	17	5	4	5	4	22	3	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16

Validitas & Reliabilitas X1

Correlations

		Correlations					
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	TOTAL_X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.141	.351	.196	-.081	.479
	Sig. (2-tailed)		.456	.057	.298	.670	.007
	N	30	30	30	30	30	30
X1_2	Pearson Correlation	.141	1	.407	-.090	.024	.468
	Sig. (2-tailed)	.456		.026	.635	.899	.009
	N	30	30	30	30	30	30
X1_3	Pearson Correlation	.351	.407	1	.259	.340	.815
	Sig. (2-tailed)	.057	.026		.166	.066	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1_4	Pearson Correlation	.196	-.090	.259	1	.460	.599
	Sig. (2-tailed)	.298	.635	.166		.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1_5	Pearson Correlation	-.081	.024	.340	.460	1	.628
	Sig. (2-tailed)	.670	.899	.066	.011		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.479	.468	.815	.599	.628	1
	Sig. (2-tailed)	.007	.009	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.675	5

Validitas & Reliabilitas X2

Correlations

		Correlations					
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	TOTAL_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.288	-.007	.585	.684	.769
	Sig. (2-tailed)		.123	.972	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2_2	Pearson Correlation	.288	1	.256	.158	.255	.565
	Sig. (2-tailed)	.123		.173	.406	.174	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2_3	Pearson Correlation	-.007	.256	1	.040	.080	.409
	Sig. (2-tailed)	.972	.173		.833	.673	.025
	N	30	30	30	30	30	30
X2_4	Pearson Correlation	.585	.158	.040	1	.687	.747
	Sig. (2-tailed)	.001	.406	.833		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2_5	Pearson Correlation	.684	.255	.080	.687	1	.832
	Sig. (2-tailed)	.000	.174	.673	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.769	.565	.409	.747	.832	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.025	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.688	5

Validitas & Reliabilitas X3

Correlations

		Correlations					
		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	TOTAL_X3
X3_1	Pearson Correlation	1	.662	.468	.675	.507	.911
	Sig. (2-tailed)		.000	.009	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3_2	Pearson Correlation	.662	1	.312	.521	.342	.778
	Sig. (2-tailed)	.000		.093	.003	.064	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3_3	Pearson Correlation	.468	.312	1	.208	.337	.625
	Sig. (2-tailed)	.009	.093		.271	.068	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3_4	Pearson Correlation	.675	.521	.208	1	.333	.738
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.271		.072	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3_5	Pearson Correlation	.507	.342	.337	.333	1	.648
	Sig. (2-tailed)	.004	.064	.068	.072		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.911	.778	.625	.738	.648	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.799	5

Validitas & Reliabilitas X4

Correlations

		Correlations					
		X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4_5	TOTAL_X4
X4_1	Pearson Correlation	1	.632	.232	-.076	.341	.606
	Sig. (2-tailed)		.000	.218	.691	.065	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4_2	Pearson Correlation	.632	1	.425	.068	.265	.671
	Sig. (2-tailed)	.000		.019	.722	.157	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4_3	Pearson Correlation	.232	.425	1	.151	.472	.645
	Sig. (2-tailed)	.218	.019		.425	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4_4	Pearson Correlation	-.076	.068	.151	1	.339	.555
	Sig. (2-tailed)	.691	.722	.425		.067	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X4_5	Pearson Correlation	.341	.265	.472	.339	1	.766
	Sig. (2-tailed)	.065	.157	.008	.067		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X4	Pearson Correlation	.606	.671	.645	.555	.766	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.626	5

Validitas & Reliabilitas Y

Correlations

		Correlations					
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	TOTAL_Y
Y_1	Pearson Correlation	1	.114	.129	.146	.286	.419
	Sig. (2-tailed)		.547	.496	.440	.125	.021
	N	30	30	30	30	30	30
Y_2	Pearson Correlation	.114	1	.443	.375	.287	.676
	Sig. (2-tailed)	.547		.014	.041	.124	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y_3	Pearson Correlation	.129	.443	1	.303	.333	.739
	Sig. (2-tailed)	.496	.014		.104	.072	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y_4	Pearson Correlation	.146	.375	.303	1	.671	.728
	Sig. (2-tailed)	.440	.041	.104		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y_5	Pearson Correlation	.286	.287	.333	.671	1	.754
	Sig. (2-tailed)	.125	.124	.072	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.419	.676	.739	.728	.754	1
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary				
		N	%	
Cases	Valid	30	100.0	
	Excluded ^a	0	.0	
	Total	30	100.0	

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.687	5

Karakteristik Responden

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia (tahun)	Lamanya menggunakan jasa bus Trans Jogja
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	54	54.0	54.0	54.0
	Perempuan	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia (tahun)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12-19 tahun	18	18.0	18.0	18.0
	20-29 tahun	53	53.0	53.0	71.0
	30-39 tahun	19	19.0	19.0	90.0
	40-49 tahun	7	7.0	7.0	97.0
	>49 tahun	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lamanya menggunakan jasa bus Trans Jogja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pertama kali	7	7.0	7.0	7.0
	6 bulan - 1 tahun	26	26.0	26.0	33.0
	1 - 3 tahun	38	38.0	38.0	71.0
	3-5 tahun	18	18.0	18.0	89.0
	>5 tahun	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Deskriptif Statistik

Frequencies

Frequency Table

harga1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	29	29.0	29.0	33.0
	4	61	61.0	61.0	94.0
	5	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

harga2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	13	13.0	13.0	16.0
	4	71	71.0	71.0	87.0
	5	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

harga3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	4	4.0	4.0	5.0
	3	34	34.0	34.0	39.0
	4	41	41.0	41.0	80.0
	5	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

harga4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	6	6.0	6.0	7.0
	3	46	46.0	46.0	53.0
	4	40	40.0	40.0	93.0
	5	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

harga5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	9	9.0	9.0	12.0
	3	40	40.0	40.0	52.0
	4	39	39.0	39.0	91.0
	5	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ketepatanwaktu1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4.0	4.0	4.0
	2	19	19.0	19.0	23.0
	3	38	38.0	38.0	61.0
	4	31	31.0	31.0	92.0
	5	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ketepatanwaktu2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	7	7.0	7.0	8.0
	3	54	54.0	54.0	62.0
	4	33	33.0	33.0	95.0
	5	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ketepatanwaktu3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	25	25.0	25.0	31.0
	4	38	38.0	38.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ketepatanwaktu4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	12	12.0	12.0	13.0
	3	50	50.0	50.0	63.0
	4	33	33.0	33.0	96.0
	5	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ketepatanwaktu5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	12	12.0	12.0	15.0
	3	33	33.0	33.0	48.0
	4	47	47.0	47.0	95.0
	5	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

jaminankeselamatan1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	41	41.0	41.0	46.0
	4	45	45.0	45.0	91.0
	5	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

jaminankeselamatan2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	7	7.0	7.0	8.0
	3	35	35.0	35.0	43.0
	4	51	51.0	51.0	94.0
	5	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

jaminankeselamatan3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	14	14.0	14.0	16.0
	3	45	45.0	45.0	61.0
	4	33	33.0	33.0	94.0
	5	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

jaminankeselamatan4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.0	3.0	4.0
	3	46	46.0	46.0	50.0
	4	45	45.0	45.0	95.0
	5	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

jaminankeselamatan5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.0	7.0	7.0
	3	19	19.0	19.0	26.0
	4	69	69.0	69.0	95.0
	5	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

fasilitas1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	10	10.0	10.0	11.0
	3	28	28.0	28.0	39.0
	4	56	56.0	56.0	95.0
	5	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

fasilitas2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8.0	8.0	8.0
	3	41	41.0	41.0	49.0
	4	45	45.0	45.0	94.0
	5	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

fasilitas3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	30	30.0	30.0	34.0
	4	59	59.0	59.0	93.0
	5	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

fasilitas4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	8	8.0	8.0	9.0
	3	20	20.0	20.0	29.0
	4	50	50.0	50.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

fasilitas5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	24	24.0	24.0	26.0
	4	53	53.0	53.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kepuasan1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	42	42.0	42.0	44.0
	4	54	54.0	54.0	98.0
	5	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kepuasan2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	42	42.0	42.0	48.0
	4	44	44.0	44.0	92.0
	5	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kepuasan3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	7	7.0	7.0	9.0
	3	39	39.0	39.0	48.0
	4	43	43.0	43.0	91.0
	5	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kepuasan4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	22	22.0	22.0	26.0
	4	66	66.0	66.0	92.0
	5	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kepuasan5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	39	39.0	39.0	42.0
	4	51	51.0	51.0	93.0
	5	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

RESPONDEN	X1					X2					X3					X4					Y				
1	3	4	5	3	3	2	2	5	3	2	4	5	2	4	4	2	2	4	4	5	3	4	3	4	3
2	3	5	2	1	1	2	5	5	1	1	2	3	2	2	4	2	3	3	5	5	3	1	1	3	3
3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3
4	3	2	1	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	2	1
6	3	4	4	4	4	2	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
7	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	3	5	1	2	4	4
8	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
9	4	4	5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
10	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3
11	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	2	4	4	5	5	4	3	1	4	4
12	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
13	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
14	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4
15	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
16	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	1	3	3	3
18	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	5	3	3	5	5	5	3	2	1	3	3
19	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	2	2	3	3	3
20	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	3	4	5	3	3	2	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	1	4	5	5
22	2	4	3	3	4	2	3	4	3	1	3	4	3	4	2	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3
23	3	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5
24	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
25	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
26	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	2	3	5	5	5
30	4	4	5	2	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
31	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4
32	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
36	4	4	4	3	4	4	3	5	3	2	4	5	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	3
37	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2
38	4	4	5	3	3	2	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4
39	4	4	3	4	4	2	2	4	2	2	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
40	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	4	2
41	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4
42	2	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3	4	2	2	5	2	3	3	4	4	3	5	5	5	4
43	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	2	5
44	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	5	5	3	5	1	3	3
45	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
46	4	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
48	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	3	3
49	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3
50	4	4	4	2	1	3	4	2	2	5	5	3	4	3	3	4	5	3	4	5	4	2	3	4	3
51	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	2	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3
52	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
53	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
54	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
57	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4
58	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
59	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	5	4	5	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	2	4	4
62	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4
63	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
64	5	5	5	5	2	5	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
65	4	4	3	4	5	5	4	5	3	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4
66	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
67	4	5	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	2	3	2	2
68	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3
69	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3
70	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4
73	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
74	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5
75	4	5	4	3	2	3</																			

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	18.00	2.055	100
X1	18.26	2.209	100
X2	17.14	2.503	100
X3	17.61	2.044	100
X4	18.47	2.139	100

Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4
Pearson Correlation	Y	1.000	.501	.564	.565	.437
	X1	.501	1.000	.414	.463	.256
	X2	.564	.414	1.000	.516	.308
	X3	.565	.463	.516	1.000	.423
	X4	.437	.256	.308	.423	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000	.005
	X2	.000	.000	.	.000	.001
	X3	.000	.000	.000	.	.000
	X4	.000	.005	.001	.000	.
N	Y	100	100	100	100	100
	X1	100	100	100	100	100
	X2	100	100	100	100	100
	X3	100	100	100	100	100
	X4	100	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4, X1, X2, X3 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 ^a	.491	.469	1.497

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	205.134	4	51.284	22.887	.000 ^a
	Residual	212.866	95	2.241		
	Total	418.000	99			

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.610	1.693		1.542	.126		
	X1	.209	.079	.224	2.638	.010	.742	1.347
	X2	.241	.072	.294	3.331	.001	.688	1.454
	X3	.229	.095	.228	2.415	.018	.601	1.664
	X4	.184	.078	.192	2.357	.020	.808	1.238

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	X1	X2	X3	X4
1	1	4.965	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.013	19.751	.06	.00	.71	.00	.22
	3	.010	22.507	.00	.67	.15	.00	.29
	4	.006	27.980	.14	.04	.14	.97	.03
	5	.006	29.477	.79	.29	.00	.03	.45

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.97	21.28	18.00	1.439	100
Std. Predicted Value	-2.798	2.275	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.164	.593	.320	.099	100
Adjusted Predicted Value	13.97	21.44	18.00	1.454	100
Residual	-3.014	4.403	.000	1.466	100
Std. Residual	-2.013	2.941	.000	.980	100
Stud. Residual	-2.178	3.097	.001	1.011	100
Deleted Residual	-3.526	4.881	.004	1.564	100
Stud. Deleted Residual	-2.222	3.249	.003	1.023	100
Mahal. Distance	.200	14.528	3.960	3.121	100
Cook's Distance	.000	.208	.014	.031	100
Centered Leverage Value	.002	.147	.040	.032	100

a. Dependent Variable: Y



**UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI**

Jln. PGRI I Sonosewu No 117 Kotak Pos 1123 Yogyakarta-55182
Tlp (0274) 376808, 373198, 373038 Fax (0274) 376808

Nomor : 14/FE-UPY/X/2015

Lamp. :-

H a l : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth :
Gubernur DIY
c.q. Kepala Biro Administrasi Pembangunan
Sekretariat Daerah DIY
Di Tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta, memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan Ijin observasi bagi mahasiswa dibawah ini:

Nama : RONALDO
Nomor Mahasiswa : 12233240007
Prodi/Semester : Manajemen/ VII
Fakultas : Ekonomi
Perguruan Tinggi : Universitas PGRI Yogyakarta
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN JASA BUS TRANS JOGJA
Tempat Penelitian : HALTE TRANS JOGJA KANTOR POS BESAR, UGM,
RS PKU MUHAMMADIYAH DAN MALIOBORO.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, dan atas kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 5 Oktober 2015

Dekan Fakultas Ekonomi



Tembusan Yth. :

3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
Kompleks Keparipihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

operator1@yahoo.com

SURAT KETERANGAN / IJIN
070/REG/VI/57/10/2015

Membaca Surat : DEKAN FAKULTAS EKONOMI Nomor : 14/FE-UPY/X/2015
Tanggal : 5 OKTOBER 2015 Perihal : IJIN PENELITIAN/RISET

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : RONALDO NIP/NIM : 12233240007
Alamat : FAKULTAS EKONOMI, MANAJEMEN, UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA
Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA BUS TRANS JOGJA
Lokasi : DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DIY, PT. JOGJA TUGU TRANS
Waktu : 5 OKTOBER 2015 s/d 5 JANUARI 2016

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan Ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjapro.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang Ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjapro.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang Ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal 5 OKTOBER 2015
A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DIY
3. PT. JOGJA TUGU TRANS
4. DEKAN FAKULTAS EKONOMI, UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA
5. YANG BERSANGKUTAN



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UPTD TRANS JOGJA
Jalan Babarsari No. 30, Telepon (0274) 485775, 487335, Fax : (0274) 485405
YOGYAKARTA

Nomor : 070/631

Yogyakarta, 9 Oktober 2015

Klasifikasi :

Lampiran :

Perihal : Surat Pengantar Penelitian

K e p a d a

Yth. Petugas Halte Trans Jogja

Di -

TEMPAT

Berdasarkan Surat dari Sekretaris Daerah DIY Nomor : 070/REG/V/57/10/2015 tanggal 5 Oktober 2015 sebagai tindak lanjut surat dari Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta Nomor : 14/FE-UPY/X/2015 perihal Ijin Penelitian/Riset.

Bersama ini kami memberikan ijin untuk melakukan penelitian kepada :

Nama : RONALDO

NIM : 12233240007

Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN
JASA BUS TRANS JOGJA

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan - ketentuan yang berlaku.
2. Surat pengantar ini tidak berlaku sebagai kartu pass atau tiket bus Trans Jogja
3. Yang bersangkutan tetap dikenakan biaya tiket untuk dapat masuk ke dalam bus sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ini kami buat untuk dapat dipergunakan dengan semestinya dengan tetap berpedoman pada ketentuan - ketentuan dan peraturan - peraturan yang berlaku.

a.n. Kepala UPTD Trans Jogja
Kasubbag Tata Usaha





**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA**

Jln. PGRI I Sonosewu No 117 Kotak Pos 1123 Yogyakarta-55182
Tlp (0274) 376808, 373198, 373038 Fax (0274) 376808

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : RONALDO
NPM : 12233290007
Program Studi : MANAJEMEN
Dosen Pembimbing : Dra. MURTI SUMARNI, MM
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN JASA BUS
TRANS JOGJA



NO	HARI/TGL	MATERI	TTD Pembimbing
1	22/9/2015	Konsultasi judul	me
2	29/9/15	Konsultasi proposal	m
3	1/10/15	Proposal	my
4	2/10/15	Proposal Acc	m
5	13/10/15	Pasal 1 + 2	my
6	15/10/15	Pasal 1 Acc	m
7	19/10/15	Pasal 2 + 3	m
8	20/10/15	Pasal 2 Acc	my
9	22/10/15	Pasal 3 Acc	m
10	18/11/15	Pasal 4	my
11	23/11/15	Pasal 4 Acc	m
12	30/11/15	Pasal 5	m
13	1/12/15	Pasal 5	my
14	8/12/15	Pasal 5 Acc	my

Yogyakarta, 8 Desember 2015
Dosen Pembimbing

Sumarni
(Dra. Murti Sumarni, M.M.)